

PENERIMAAN KERJA BERAUTOMASI DI JABATAN TENAGA KERJA SEMENANJUNG MALAYSIA

**Kertas projek ini dikemukakan kepada Sekolah Siswazah Universiti
Utara Malaysia sebagai memenuhi sebahagian keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia.**

Oleh

**Abd Rashid Bin Awang
2004**



Fakulti Pengurusan Perniagaan
(Faculty of Business Management)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

ABD RASHID AWANG

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of)

SARJANA SAINS (PENGURUSAN)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

PENERIMAAN KERJA BERAUTOMASI DI JABATAN TENAGA KERJA

SEMENANJUNG MALAYSIA

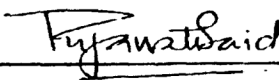
Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia
(Name of Supervisor)

: **PUAN NOR PUJAWATI MD. SAID**

Tandatangan
(Signature)

: 

Tarikh
(Date)

: **19 Nov. 2004**

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan program sarjana Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan pihak Perpustakaan Universiti mempamerkan sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan samada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia tesis ataupun Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan-tujuan komersil dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis ini. Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini samada keseluruhan ataupun sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

Dekan Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kajian ini mengkaji tahap penerimaan kerja berautomasi di kalangan pegawai operasi Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia (JTK). Objektif-objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti; i) perbezaan tahap penerimaan penerimaan kerja berautomasi di kalangan Pegawai Operasi berdasarkan faktor-faktor demografi, ii) hubungan di antara sikap Pegawai Operasi dengan tahap penerimaan kerja berautomasi, iii) hubungan di antara kemahiran Pegawai Operasi dengan tahap penerimaan kerja berautomasi, iv) hubungan di antara latihan/kursus pegawai penaksir dengan tahap penerimaan kerja berautomasi, v) hubungan di antara pengurusan atasan dengan tahap penerimaan kerja berautomasi. Satu set soal selidik yang terdiri daripada 39 item bersekala likert telah dibentuk dan digunakan bagi mengukur maklumbalas responden terhadap pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Pengumpulan data dibuat melalui soal selidik ke atas 155 Pegawai Operasi di Negeri Selangor, Wilayah Persekutuan, Negeri Sembilan, Kelantan dan Terengganu. Sebanyak lima hipotesis telah dibentuk di dalam kajian ini. Analisis statistik yang digunakan ialah kekerapan, Min, mod, sisihan piawai, ujian-t, Analisis Varians Sehala (One way ANOVA) dan korelasi Pearson (Pearson r). Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap penerimaan kerja berautomasi di kalangan responden secara keseluruhannya adalah sederhana dan bergerak ke arah positif. Kajian ini juga menunjukkan; i) terdapat perbezaan tahap penerimaan penerimaan kerja berautomasi yang signifikan di kalangan Pegawai Operasi berdasarkan ciri-ciri demografi, iaitu kumpulan jawatan, umur dan menghadiri kursus kecuai jantina, kelulusan akademik, tempoh berkhidmat dan pemilikan komputer peribadi (PC), ii) hubungan yang signifikan di antara sikap Pegawai Operasi dengan tahap penerimaan penerimaan kerja berautomasi, iii) hubungan yang signifikan di antara kemahiran Pegawai Operasi dengan tahap penerimaan penerimaan kerja berautomasi, iv) hubungan yang signifikan di antara latihan atau kursus Pegawai Operasi dengan tahap penerimaan kerja berautomasi, v) tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara pengurusan atasan dengan tahap penerimaan kerja berautomasi.

ABSTRACT

This study examines the level of acceptance of work automation among the operational officers in Work Force Department of Malaysia (WFD). The objectives of this study is to investigate; i) the differences of the level of acceptance of work automation among the assessment officers based on demographic factors. ii) the relationships between the assessment officers's attitude with the level of acceptance of work automation, iii) the relationships between the assessment officers' skill with the level of acceptance of work automation, iv) the relationships between the assessment officers' training with the level of acceptance of work automation, v) the relationships between the top administration with the level of acceptance of work automation. A set of questionnaires containing 39 items using five-points Likert scale was applied to measure the operational officers's responses toward dependent and independent variables. Data has been gathered using questionnaire developed from 155 operational officers from Selangor, Wilayah Persekutuan, Negeri Sembilan, Kelantan dan Terengganu. Five hypotheses were constructed for this study. Statistical analysis used include frequency, mean, median, mode, standard deviation, t-Test, One-way Analysis of Variance, and Pearson Correlation level of the acceptance of work automation is moderate and moving towards positive direction. The result indicates that; i) there are different level of acceptance of work automation among operational officers's based on demographics factors such as group of post, ages, and attend training/programme with exception on gender, academic qualification, tenure and having personal computer (PC). ii) significant relationships between assessment officers' attitude with the level of acceptance of work automation, iii) significant relationships between assessment officers' skill with the level of acceptance of work automation, iv) significant relationships between assessment officers' in job training with the level of acceptance of work automation, v) not significant relationships between top management with the level of acceptance of work automation,

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Alhamdulillah, Syukur ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan limpah izinnya tesis ini telah dapat disiapkan. Dikesempatan ini saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Puan Nor Pujawati bt. Md Said, Pensyarah Sekolah Pengurusan UUM, selaku penyelia tesis ini di atas segala bimbingan, nasihat, tunjuk ajar dan teguran yang amat berguna di sepanjang tempoh menyiapkan tesis ini. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Dekan Sekolah Siswazah UUM, serta semua pensyarah yang telah memberi tunjuk ajar dan suntikan ilmu yang amat berguna disepanjang tempoh program Sarjana Sains (Pengurusan) UUM / INTAN 2004. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak pengurusan Ibu Pejabat Jabatan Tenaga Kerja di atas kebenaran untuk menjalankan kajian ini di JTK. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga kepada semua pegawai pegawai JTK yang telah memberikan kerjasama disepanjang kajian dijalankan, terutamanya kepada mereka yang terlibat secara langsung sebagai responden yang telah memben mklumbalas secara suka rela dan ikhlas semasa menjawab soal selidik. Ucapan tenma kasih juga kepada pihak Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Pengarah INTAN dan pegawai-pegawai INTAN khususnya En. Liew Swee Liang yang telah banyak memberi kerjasama disepanjang program DSP/SSP INTAN/UUM 2003/2004. Setinggi-tinggi penghargaan dan sanjungan kepada isteri tercinta, Pn. Rogayah binti Yaacob dan anak-anak, Muhammad Maududi (Abang long), Qurratuaini (Kak Ngah), Quraishia, Muhammad Fakrullah, Muhammad Firdaus, Qayimah Syamimi, Muhammad Muhaimin, Qaisara Izzati dan Qasimah Najwa(Adik) di atas pengorbanan, sokongan, galakan dan kesabaran yang mana telah motivasi dalam menyiapkan tesis ini. Terima kasih juga diucapkan kepada kawan-kawan seperjuangan DSP/SSP INTAN / UUM 2003 / 2004 terutamanya yang telah banyak membantu di sepanjang pengajian dan kajian ini. Semoga hasil kajian ini dapat dimanfaatkan untuk kepentingan bersama dan semoga Allah membalas kebaikan anda semua.

Wassalam.

Abd Rashid Bin Awang
Universiti Utara Malaysia
September 2004

KANDUNGAN

Muka Surat

KEBENARAN MERUJUK TESIS	i
ABSTRAK (BAHASA MALAYSIA)	ii
ABSTRACT (ENGLISH)	iii
PENGHARGAAN	iv
KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI GAMBARAJAH	x

BAB SATU PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	I
1.2	Latar Belakang Masalah	7
1.3	Penyataan Masalah	10
1.4	Persoalan Kajian	12
1.5	Objektif Kajian	13
1.6	Kepentingan Kajian	14
1.7	SkopKajian	15

1.8	Batasan Kajian	16
1.9	Rangka Kerja	17
1.10	Hipotesis Kajian	19
BAB DUA TINJAUAN BAHAN PENULISAN LEPAS		
2.1	Definasi Operasional	22
2.2	Teknologi Maklumat	22
2.3	Penerimaan Kerja Berautomasi	24
2.4	Demografi	26
2.5	Sikap	29
2.6	Kemahiran	30
2.7	Program Latihan	32
2.8	Pengurusan Atasan	34
BAB TIGA METODOLOGI KAJIAN		
3.1	Reka Bentuk Kajian	37
3.2	Populasi Kajian	37
3.3	Sampel Kajian	38
3.4	Instrumen Kajian	38
3.5	Analisis Data	40
3.5.1	Analisis Deskriptif	40
3.5.2	Ujian Statistik Dan Hipotesis	41
3.5.3	Kajian Rintis	43
3.6	Penemuan	44
BAB EMPAT ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN		
4.1	Pengenalan	45
4.2	Latarbelakang Responden	45

4.3	Analisis Deskriptif Demografi	46
4.3.1	Kumpulan Jawatan	47
4.3.2	Jantina Dan Umur	47
4.3.3	Kelulusan Akademik	49
4.3.4	Tempoh Perkhidmatan	49
4.3.5	Menghadiri Latihan / Kursus	50
4.3.6	Pemilikan Komputer Peribadi	51
4.4	Ujian kebolehpercayaan	51
4.5	Pengujian Hipotesis	53
4.6	Ringkasan Keputusan Ujian Hipotesis Kajian	62
4.7	Kesimpulan	65
BAB LIMA PERBINCANGAN DAN RUMUSAN		
5.1	Pengenalan	66
5.2	Objektif Dan Hasil Kajian	66
5.2.1	Objektif Pertama	67
5.2.2	Objektif kedua	70
5.2.3	Ojektif Ketiga	71
5.2.4	Objektif ke Empat	72
5.2.5	Objektif Kelima	74
5.3	Implikasi Kajian	76
5.4	Rumusan	79
5.5	Cadangan Kajian Akan Datang	81
5.6	Penutup	82

LAMPIRAN

Lampiran I	:	Kekerapan Faktor Demografi	xv
Lampiran 2	:	Kekerapan Pembolehkan Tak Bersandar	xvii
Lampiran 3	:	Ujian t-Test	xix
Lampiran 4	:	Ujian ANOVA Sehal	xx
Lampiran 5	:	Ujian Korelasi	xxiii
Lampiran 6	:	Soal Selidik Kajian	xxiv
Lampiran 7	:	Surat Sokongan Kajian (INTAN)	xxxi

SENARAI JADUAL

Nombor Jadual		Muka Surat
Jadual 1:	Pecahan populasi kajian berdasarkan negeri	46
Jadual 2:	Taburan responden mengikut Kumpulan Jawatan	47
Jadual 3:	Taburan responden mengikut Jantina	48
Jadual 4:	Taburan responden mengikut Umur	48
Jadual 5:	Taburan responden mengikut Akademik	49
Jadual 6:	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	50
Jadual 7:	Taburan Responden Menghadiri kursus	51
Jadual 8:	Taburan Responden Mengikut Pemilikan Komputer	51
Jadual 9:	Ujian kebolehpercayaan	52
Jadual 10:	Keputusan Ujian Cronbach Alpha ke Atas Instrumen Kajian	53
Jadual 11:	Keputusan ujian varians sehala ke atas tahap penerimaan kerja berautomasi berdasarkan kumpulan jawatan.	55
Jadual 12:	Keputusan ujian - t ke atas tahap penerimaan kerja berautomasi berdasarkan jantina.	55
Jadual 13:	Keputusan ujian varian sehala (ANOVA) ke atas tahap penerimaan kerja berautomasi berdasarkan umur	56
Jadual 14:	Keputusan ujian varians sehala (ANOVA) ke atas tahap penerimaan kerja berautomasi berdasarkan akademik	57

Jadual 15:	Keputusan ujian analisis varians sehala (ANOVA) ke atas Tahap penerimaan kerja berautomasi berdasarkan tempoh perkhidmatan	58
Jadual 16:	Keputusan ujian-t bagi tahap penerimaan kerja berautomasi berdasarkan pemilikan komputer .	59
Jadual 17:	Keputusan ujian-t bagi tahap Penerimaan kerja berautomasi berdasarkan menghadiri kursus	60
Jadual 18:	Keputusan ujian korelasi di antara pembolehubah- pembolehubah tak bersandar dan tahap penerimaan kerja berautomasi.	60
Jadual 19:	Keputusan Keseluruhan Ujian Hipotesis	62

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah 1	Rangka Kerja Teoritikal	19
--------------	-------------------------	----

BAB SATU

PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Selaras dengan perkembangan teknologi maklumat (IT) sepanjang dua dekad lalu kerajaan Malaysia telah melangkah ke depan dengan mewujudkan 7 “*flagship applications for implementation*” bagi pentadbiran negara. Aplikasi tersebut ialah kerajaan elektronik, telemedicine, sekolah pintar, kad pelbagai guna dan kajian dan pembangunan (R&D). Sektor perkhidmatan dilihat berpotensi untuk menjadi sektor kedua terpenting bagi membangun negara ([www. Mampu .gov. my /EG /EG _EG Flags.htm](http://www.Mampu.gov.my/EG/EG_EG_Flags.htm)).

Sumbangan IT kepada faedah produktiviti sektor perkhidmatan ialah dengan cara mengadaptasi daripada penggunaan IT yang meliputi tingkat perkhidmatan firma, proses pengeluaran yang mengawal kualiti dan rangka kerja yang konsisten dengan permintaan pengguna (Normizan,Rusmani,Rizaudin,2001). Hasil dari keperluan ini, pada tahun 1997 Kementerian Sumber Manusia (KSM) telah menjalani Kajian Information System Planning (ISP) bagi pelaksanaan projek teknologi maklumat di KSM. Ianya dikenali sebagai Sistem Maklumat Bersepadu KSM (SMBK). Dalam kajian ISP ini lapan aplikasi utama yang perlu dilaksanakan di KSM telah dikenalpasti. Aplikasi tersebut seperti berikut:-

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

www.mampu.gov.my/EG/EG_EGFlags.htm. Retrieve Jan,2004

Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) dan Ekonomi Negara, Normizan Bakar, Rusmani Musa, Rizaudin ahlan, Kertas seminar dibentangkan di Seminar Kebangsaan Sosio-Ekonomi & IT, 2-4 November 2001, Holiday Villa, Alor Setar anjuran Pusat Penyelidikan dan Perundingan, UUM.

Ucapan YB.Datuk Dr.Fong Chan Onn, Menteri Sumber Manusia, Malaysia sempena pelancaran Projek ELX di Putrajaya pada 30 Mei 2002

Ucapan YB.Datuk Dr.Fong Chan Onn, Menteri Sumber Manusia, Malaysia, sempena majlis menandatangani perjanjian bursa buruh elektronik (ELX) antara Kementerian Sumber Manusia dan Solsis Sdn Bhd, pada 21 hb.Nov 2000

<http://www.mampu.gov.my/default.htm>. retrieve feb,2004

<http://www.mohr.gov.my/makluman/ucapm.htm>. retrieve feb,2004

<http://www.mampu.gov.my/bkict/bm/cc.htm>. Retrieve Mac,2004

Mohd.Majid Konting,(1993).*Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur.Dewan Bahasa dan Pustaka.

Pekeliling Am Bil.2/1999,Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan (JATI)

<http://www.mampu.gov.my/bkict/bm/cc.htm>. Retrieve Mac,2004

Mac Farlan and Mc Kenny,(1983).*Information Technology:A New Competitive Weapon*. Sloan Management Review,ms:3-14.

[www.tutor2u.net/what is ICT.html](http://www.tutor2u.net/what%20is%20ICT.html). retrieve, Mac,2004

Ict And Economics Growth: Evidence From OECD Countries, Industries And Firms – ISBN 92-64-10128-4 – © OECD 2003

By Sarbuland Khan, (2002).*ICT as an instrument to leverage the millennium development goals*. UN ICT 7/10/02 3:07 pm Page10-13

Hizamuddin,A (April 2000).*Melangkah ke era baru*.Majalah PC,Bil.40,ms:36 - 57 United Nations University for New Technologies, MIMOS Berhad, “*Budaya Telekerja*”, Utusan Malaysia, 6 julai 1999, muka surat 6.

Janet Farrow, “*Management of Change: technological developments and human resource issues in the information sector*”, Journal of Managerial Psychology, Vol. 12 No. 5, 1 997,pp 319-324.

G. Manimaran, "*Budaya Telekerja*", Utusan Malaysia, 6 Julai 1999, muka surat 6.
Baldev R Sharma, Sarita Bhaskar (1991). *Determinants of Job Satisfaction among Engineers in a Public Sector Undertaking*. ASCI Journal of Management Volume 20, 1991 pp.150-160

Kappelman, L.A. & Guyness C.S., *End-user training & empowerment, lesson from a client/server environment*. Journal of Systems Management. (1997). 4 (8),33-38.

Gates, B., *Starting them young*, Jaring Internet, (Jun 1998), Vol. 1, No. 1, ms 35-36.

Mawhinney, Charles, H. and Laderer, Albert, L. (1990). *A Study of personal Computer utilisation by managers*. Information & Management. Vol. 18, ms:243-253.

Igbaria, magid and Nachman, Sidney A. (1990). *Correlates of User Satisfaction with End-User Computing: An Exploratory Study*. information & Management, Vol.: 19 Issue: 2 Date: Sep. 1990 ms: 109-120.

Igbaria, M & Chakrabarti, A (1990). *Computer anxiety and attitudes towards computer use*. Behaviour and Information Technology, 9,229-241

Jasni Bin Ismail(1997) . dlm.Mohamad Zin,Sarjana Sains (Pengurusan) *Penerimaan dan aplikasi teknologi maklumat*,Tesis UUM (2000).pp.20

Fishbein, Martin, and Icek Ajzen. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, 1980

Henry J.W.(1994). *Resistance to computer-based technology in the work place:causes and solutions*. Executive Development Journal, 7(1), 20-23.

Minsky, B.D. & Mann D.B., *Why faculty members use e-mail: the role of individual differences in channel choice*. Urbana, The Journal of Business Communication. April 1999.Vol. 36, No. 2, pp. 194—217.

Clifford, M.M. (1978). *Have we underestimated the facilitative effects of failure?* Canadian Journal of Behaviour Science, 10, 308-316. dlm.Mohamad Zin,Sarjana Sains (Pengurusan) *Penerimaan dan aplikasi teknologi maklumat*,Tesis UUM (2000).pp.19

Tait, P. and Vessey, I. (1988). *The effect of user involvement on system success: a contingency approach*. MIS Quarterly, 12,91-107 dlm.Mohamad Zin,Sarjana Sains (Pengurusan) *Penerimaan dan aplikasi teknologi maklumat*,Tesis UUM (2000).pp.19

Lawler E. E, Hall D T (1970): *Relationship of job characteristics to job involvement, satisfaction, and intrinsic motivation*. Journal of applied Psycholo & 54, 305-12.

Amez, B.W. & Lee. M. (1990). *Gender Different in the Attitude, Interest, and Participation of Secondary Students in Computer Use*. Journal of Research on Computing in Education, Vol: 26. No. 2, ms 257-269

Jasni Bin Ismail, 1997 .dlm. Mohamad Zin,Sarjana Sains (Pengurusan) *Penerimaan dan aplikasi teknologi maklumat*,Tesis UUM (2000)pp.16

Janet Farrow, “*Management of Change: technological developments and human resource issues in the information sector*”, Journal of Managerial Psychology, Vol. 12 No. 5, 1 1997,pp 319-324.

Johnston, D., Handa, S., Charles, M. (1998)., *Cyber Law*, Pelanduk Publications. (M) Sdn. Bhd. Published in 1998

Mc Keown P.G (1986). *Living with computer. USA* : Harcourt Brace Jovanovich Publisher

Motz, Mene A. (1998, July). *Intranets — an opportunity for rewards managers*. Records management Quarterly, 32(3), 14—17.dlm.Mohamad Zin,Sarjana Sains (Pengurusan) *Penerimaan dan aplikasi Teknologi Maklumat*,Tesis UUM (2000).pp 17.

Mohamed Kamil Mohamed.Sarjana Sains (Pengurusan) *E-Mail sebagai alat komunikasi*, Tesis UUM.2002.pp.50

Ahmad Mahsan Ayob.1983.*Kaedah penyelidikan sosio-ekonomi:Suatu pengenalan*.Kuala Lumpur:Dewan Bahasa dan Pustaka

Sekaran, U. Research Methods for Business: *A skill-building approach (2 Edition)*. John Wiley and Sons mc, 1992 pp. 187-222

Mohamad Zin,Sarjana Sains (Pengurusan) *Penerimaan dan aplikasi kerja berautomasi*,Tesis UUM (2000)